

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Industri jasa saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga hal ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat. Bank dituntut untuk menggunakan berbagai alternatif dalam menarik minat masyarakat. Bank sebagai lembaga keuangan yang usaha utamanya memberikan jasa penyimpanan dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif pinjaman kepada masyarakat juga perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan nasabahnya.

Pelayanan bagi industri perbankan adalah kunci yang membedakan suatu bank dengan pesaingnya, sehingga memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Para pelanggan juga cenderung memperhatikan kinerja pelayanan dalam memilih suatu bank, sehingga tidak mengherankan lagi jika persaingan perbankan konvensional ditentukan dengan harga jual produk, bunga yang tinggi tetapi lebih kepada pelayanan kinerja yang mempengaruhi hubungan interpersonal antara nasabah dan karyawan bank yang bertujuan meningkatkan kepuasan nasabah.

Menurut hasil survey yang dilakukan oleh *Marketing Research Indonesia* (MRI) dapat dinyatakan bahwa pelayanan bank - bank pemerintah bersistem konvensional tergolong masih perlu ditingkatkan. Dalam survey tersebut, bank Mandiri berada pada ranking satu atau tampil sebagai *the best*

*bank service excellence* dalam empat tahun berturut-turut. Bank BNI berada pada ranking lima di bawah Bank Mandiri, BII, Bank OCBC NISP dan bank Permata. Sementara itu Bank BTN tidak masuk dalam jajaran sepuluh besar bank yang memiliki *service excellence* tersebut (Majalah Infobank no. 386, 2011 : 30).

Tabel 1.1  
THE BEST BANK SERVICES EXCELLENCE

Peringkat	Nama bank
1	Bank Mandiri
2	Bank International Indonesia (BII)
3	Bank OCBC NISP
4	Permata Bank
5	Bank Negara Indonesia (BNI)
6	Bank CIMB Niaga
7	Bank Rakyat Indonesia (BRI)
8	Bank Central Asia (BCA)
9	Bank Danamon
10	Bank Bukopin

Sumber : Majalah Infobank No. 386, (2011 : 30)

Dari tabel 1.1 dapat diperhatikan bahwa, kesenjangan kualitas pelayanan pada bank - bank milik Negara (BUMN) dan bank selain milik negara. Serta apabila dilihat dari jumlah simpanan dana pihak ketiga berupa tabungan yang dikeluarkan oleh badan statistik bank Indonesia pada tabel 1.2, dapat dilihat bahwa Bank BUMN memiliki jumlah dana penabung yang lebih besar dari pemilik kelompok lainnya. Akan tetapi jika dilihat dari segi kenaikan jumlah dana pada bank BUMN dari tahun 2008 -2009 peningkatan yang dialami tidak cukup besar. Untuk itu bank-bank pemerintah harus segera membenahi kualitas pelayanan demi memenangkan persaingan melalui peningkatan kualitas layanan yang nantinya diharapkan akan berdampak pada tumbuhnya kedekatan dengan nasabah serta tercapainya kepuasan.

Tabel 1.2  
PERKEMBANGAN PRODUK TABUNGAN  
Tahun 2005 – 2009

<b>Menurut Golongan Pemilik</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>BUMN</b>	136.153	160.496	208.490	230.047	268.894
<b>BPD</b>	17.107	25.008	33.205	37.497	43.724
<b>BUSN Devisa</b>	122.671	141.324	184.429	198.120	238.632
<b>BUSN Non Devisa</b>	2.120	2.379	3.194	3.375	4.161
<b>Asing</b>	2.841	3.442	3.690	4.654	6.222
<b>Campuran</b>	376	1.224	1.471	3.023	3.983

*Sumber : Statistik Bank Indonesia*

Pendekatan awal yang digunakan oleh perusahaan perbankan adalah dengan menekankan karyawan dalam menjalankan hubungan baik kepada para nasabah melalui pelayanan yang ramah, mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh nasabah yang bersangkutan dengan bank tersebut, serta menekankan citra karyawan yang baik dimata nasabah. Dengan menjalankan hubungan yang baik dengan nasabah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Kepuasan yang timbul dari nasabah akan mengakibatkan hubungan yang panjang dengan lembaga perbankan tersebut.

Keramahan merupakan salah satu faktor yang penting dalam membangun kedekatan dengan nasabah. Menurut Mittal dan Lassar (dalam Hansen : 2003) keramahan merupakan salah satu bentuk personalisasi yang akan membuat nasabah merasa akrab, senang, dan bersahabat. Selain keramahan, kredibilitas, dan juga citra karyawan yang baik ikut andil dalam membangun kedekatan dengan nasabah. Kredibilitas karyawan dalam menyampaikan

informasi yang dibutuhkan nasabah serta mampu mengatasi masalah yang dihadapi oleh nasabah dapat membuat nasabah terbuka dalam menyampaikan informasi personal serta bertanya mengenai produk dan jasa bank tersebut. Sedangkan citra karyawan yang baik akan memperlancar hubungan kedekatan dengan nasabah. *Image* positif yang dimiliki oleh karyawan dapat mendukung nasabah dalam menyampaikan informasi personal karena nasabah dibicarakan (Hansen : 2003).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penting bagi perbankan konvensional untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kedekatan nasabah. Mengingat pengaruh kedekatan ini dalam meningkatkan kepuasan nasabah, maka penulis tertarik untuk mengkaji judul “PENGARUH KERAMAHAN, KREDIBILITAS DAN CITRA KARYAWAN TERHADAP KEDEKATAN KARYAWAN DAN KEPUASAN NASABAH PRODUK TABUNGAN BANK KONVENSIONAL DI SURABAYA”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah keramahan karyawan mempunyai pengaruh terhadap kedekatan nasabah produk tabungan bank konvensional ?
2. Apakah kredibilitas karyawan mempunyai pengaruh terhadap kedekatan nasabah produk tabungan bank konvensional ?
3. Apakah citra karyawan mempunyai pengaruh terhadap kedekatan nasabah produk tabungan bank konvensional ?

4. Apakah kedekatan karyawan dengan nasabah mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah produk tabungan bank konvensional ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah meneliti pengaruh keramahan, kredibilitas, dan citra karyawan terhadap kedekatan karyawan dan kepuasan nasabah produk tabungan bank konvensional. Secara terperinci tujuan dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji pengaruh keramahan karyawan terhadap kedekatan hubungan karyawan dengan nasabah produk tabungan bank konvensional.
2. Untuk mengkaji pengaruh kredibilitas karyawan terhadap kedekatan hubungan karyawan dengan nasabah produk tabungan bank konvensional.
3. Untuk mengkaji pengaruh citra karyawan terhadap kedekatan hubungan karyawan dengan nasabah produk tabungan bank konvensional.
4. Untuk mengkaji pengaruh kedekatan karyawan dengan nasabah terhadap kepuasan nasabah produk tabungan bank konvensional.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Dari penelitian ini diharapkan akan menambah pengetahuan tentang pengaruh keramahan, kredibilitas, dan citra karyawan dan kepuasan dengan nasabah pada produk tabungan bank konvensional.

## 2. Bagi Pembaca dan Peneliti Berikutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan juga akan memberikan tambahan referensi maupun pengetahuan pada pembaca, dan menjadi sumbangan rujukan bagi peneliti berikutnya yang mungkin ingin menggunakan judul yang masih berkaitan atau bahkan dengan penelitian ini sendiri.

## 3. Bagi Bank Konvensional

Bagi bank konvensional, penelitian ini dapat diambil manfaatnya sebagai gambaran mengenai pengaruh keramahan, kredibilitas, dan citra karyawan terhadap kedekatan karyawan dan kepuasan dengan nasabah produk tabungan bank konvensional, sehingga bank konvensional dapat merancang strategi pemasaran dalam memasarkan produknya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi secara umum mengacu pada pedoman penulisan skripsi STIE PERBANAS Surabaya. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini membahas tentang Latar Belakang, Perumusan Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisannya.

#### **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Pada Bab II, secara keseluruhan berisi mengenai Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Pemikiran, serta Hipotesis penelitian.

### BAB III : Metode Penelitian

Pada bab III, menguraikan tentang Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, Pengukuran Variabel, Instrumen Penelitian, Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, Data dan Metode Pengumpulan Data, Uji Validitas, Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

### BaB IV : Gambaran Dan Subyek Penelitian

Pada bab IV, diuraikan tentang gambaran umum subyek penelitian, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

### BAB V : Penutup

Pada bab V, diuraikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.